图书情报工作
第62卷 第19期 2018年10月

澳洲高校图书馆残障读者服务现状及启示

徐健晖
北京物资学院图书馆 北京 101149

摘要：[目的/意义]通过对澳大利亚8所知名高校图书馆残障读者服务现状进行研究，总结出对我国高校图书馆残障读者服务的启示。[方法/过程]通过网络调查法对8所澳洲高校图书馆残障读者注册制度、网站残障读者服务栏目建设、残障读者服务设施配置、残障读者服务内容进行分析。[结果/结论]我国高校图书馆应提升残障读者服务意识，搜集残障读者基本信息，加强网站残障读者服务栏目建设，完善残障读者相关辅助服务设施及馆藏资源配置，开展适合残障读者服务内容。

关键词：澳大利亚 大学图书馆 残障读者 读者服务
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.19.017

1 引言

在我国，随着国家对残障人教育事业的重视，每年接受高等教育的残障人士数量也在逐年增加，根据中国残障人联合会的统计数据，从2011年至2015年，每年被普通高等院校录取的残障学生人数都在7 000名以上，2016年全国更是有9 592名残障学生被普通高等院校录取[1]。残障学生入学后作为高校图书馆服务的一类特殊读者，由于其自身存在着某种类型的残障，在使用图书馆服务时会出现诸多不便，需要高校图书馆给予更多的帮助。但目前国内高校图书馆对残障读者服务还有较大不足，体现在服务实践上即国内高校图书馆还极少对残障读者提供相关服务，在理论研究上缺乏对国内高校图书馆残障读者服务案例的全面介绍与分析。而发达国家和地区的高校图书馆对残障读者的服务历来较为重视，美国、加拿大、英国、日本和香港地区高校图书馆都开展针对残障读者的服务，国内学者也对此作了相应研究[2-7]。同样，澳大利亚高校图书馆也普遍重视对残障读者的服务并有自己的特色，但国内还未有专门的文献对其进行介绍。因此，本文拟以澳大利亚高校图书馆为调查对象，通过访问其网站，对这些高校图书馆服务残障读者的现状进行调查，并提出一些建议，以期为我国高校图书馆开展类似服务提供借鉴。

2 调查基本情况

为保证调查对象的代表性，笔者于2018年4月以较有影响力的U.S. News全球大学排名2018版作为选取对象的依据。U.S. News全球大学排名通过12个主要指标为各国和各地区大学打分，比较能体现出该大学在国际和所在国家或地区的综合实力与层次。在U.S. News全球大学排名2018版中共有33所澳大利亚大学进入该榜单[8]，作为澳洲八校联盟高校，除阿德莱德大学[9]排在122位，墨尔本大学[10]、悉尼大学[11]、昆士兰大学[12]、莫纳什大学[13]、澳大利亚国立大学[14]、新南威尔士大学[15]、西澳大学[16]等7所大学的排名均在世界前100位。因此本文选取榜单中排名靠前的澳大利亚8所知名高校图书馆为调查对象，根据较为权威的全球大学排名来选择相应的高校图书馆，能够在一定程度上反映出澳大利亚高校图书馆残障读者服务水平。

根据澳大利亚教育与培训部的统计数字，从2011至2016年间在澳大利亚每年新入学的大学新生中，残障学生人数分别为10 008名、11 677名、12 738名、14 495名、15 329名、16 336名[17]，呈现逐年增加的趋势，这使得澳大利亚政府和高校对残障学生群体更加关注，“在2017年提供15亿资金支持残障学生教学资源”[18]。通过笔者的调查发现，作为高校重要组成机构的澳洲这8所知名高校图书馆普遍重视残障读者服

作者简介：徐健晖(ORCID:0000-0002-3371-5972)，馆员，硕士，E-mail:524578056@qq.com。
收稿日期：2018-04-22 修回日期：2018-06-18 本文起止页码：138-144 本文责任编辑：易飞

务,依托较为完善的基础设施及软硬件条件都对残障读者开展了内容较为丰富的服务。

3 澳洲8所高校图书馆残障读者服务现状

3.1 残障读者注册制度

由于残障读者在使用图书馆服务时对设施、设备、资源具有一定的特殊要求,澳洲8所高校图书馆都要求残障读者在获得图书馆服务前必须首先进行注册、评估,这样既便于掌握残障读者的具体数字、残障类型和特别需求,也便于提前购买辅助软硬件设备及在新馆建设和老馆改造时做好规划。另外,澳洲8所高校图书馆对残障读者的服务范围都强调仅接受本校学生,凸显了读者的在校生属性。而对于残障学生的注册评估则是由大学的学生权益和残障援助办公室或残障学生服务办公室、学生服务无障碍办公室主导,申请人进行网上注册并经过面谈评估,通过的残障学生才可以享受到图书馆的辅助服务。在评估过程中,会为残障学生考虑,面谈时间通常不会超过2个小时;而对于听力受损或母语为非英语的残障学生,在面谈时也会安排相应人员进行协助。并且承诺如无残障学生同意,所有信息及谈话内容都会严格保密,不会被公开或分享。可以说残障读者注册评估制度是澳洲高校图书馆做好残障读者服务的基础,对于残障学生基本信息的完整记录也确保其在进入图书馆享受服务时更加顺畅。

3.2 图书馆网站中残障读者服务栏目建设

图书馆网站是否设立残障读者服务栏目及其所在的位置能在一定程度上反映出高校图书馆对残障读者的重视程度,8所澳洲高校图书馆在其网站上全部设有残障读者服务栏目,体现出在服务思想上对残障读者的重视。其中澳大利亚国立大学图书馆、墨尔本大学图书馆、昆士兰大学图书馆、阿德莱德大学图书馆和西澳大学图书馆在其网站的一级页面位置设立有残障读者服务栏目,其他3所图书馆则在二级页面设立有残障读者服务栏目,即服务栏目的层级设置都限定在不超过三级导航,从而方便残障读者快速查找图书馆提供的服务。墨尔本大学图书馆在其网站主页的快捷菜单中还有可以直接链接到残障读者的服务栏,为残障读者提供了另一种查询服务的方式,这也从一个侧面体现出澳洲高校图书馆对残障读者的重视,也把对残障读者服务的细致在微小之处加以体现。如表1所示:

表1 澳洲8所高校图书馆网站残障读者服务栏目的名称及位置

图书馆名称	残障读者服务栏目名称	残障读者服务栏目所处位置
澳大利亚国立大学图书馆	服务——辅助服务需求	一级页面
莫纳什大学图书馆	服务与设施——不同类型读者服务——残障读者服务	二级页面
墨尔本大学图书馆	学生——残障读者服务	一级页面
悉尼大学图书馆	学习——学生支持服务——残障读者服务	二级页面
新南威尔士大学图书馆	学习——服务与设施——残障读者服务支持	二级页面
昆士兰大学图书馆	图书馆服务——残障读者服务支持	一级页面
阿德莱德大学图书馆	使用图书馆——辅助服务需求	一级页面
西澳大学图书馆	信息来源——残障读者帮助	一级页面

3.3 残障读者服务设施建设

完备、专业及人性化的服务设施是高校图书馆能否做好残障读者服务的保障,不仅关系到残障读者利用图书馆资源的效率,也会影响残障读者对于图书馆服务质量的评价。配备和建设齐全的服务设施有利于吸引读者使用图书馆的设施与资源,从调查来看,澳洲8所高校图书馆在服务设施建设和配备方面都较为完善,设施可分为无障碍基础服务设施和辅助服务设施及相关软件配备。

3.3.1 基础服务设施建设 澳洲8所高校图书馆对于残障读者的无障碍基础服务设施建设都较为重视,其中无障碍升降电梯、无障碍卫生间、无障碍通道为这8所高校图书馆的“标准配备”,而且在设计时较为用心。如澳大利亚国立大学图书馆无障碍电梯的按钮控制板设计成点字按钮且按钮控制板的高度是以轮椅高度为基准进行的低位设计以方便残障读者触碰[14];墨尔本大学图书馆内的无障碍通道方便残障读者使用轮椅进出入图书馆及到达图书馆内部任何位置[11]。为了方便驾车的残障读者能在下车后以最近距离进入图书馆,澳大利亚国立大学图书馆、莫纳什大学图书馆、新南威尔士大学图书馆、西澳大学图书馆和阿德莱德大学图书馆还为残障读者设置了专用停车位,其停车位置的安排也非常人性化。如澳大利亚国立大学图书馆把专用停车位安排在紧挨图书馆入口旁或入口正前方的位置[14];莫纳什大学图书馆的残障读者专用停车位如已满,还允许残障读者先把车先停在标有红、黄、蓝色的临时许可停车区域[19]。另外,莫纳什大学图书馆、澳大利亚国立大学图书馆和西澳大学图书馆还专门为残障读者设有休息区域,用于缓解残障读者在阅

读或学习后的疲劳,体现出了浓厚的人文关怀。如表 2 所示:

表 2 澳洲 8 所高校图书馆残障读者基础服务设施建设情况

图书馆名称	基础服务设施建设情况
澳大利亚国立大学图书馆	专用停车位、无障碍升降电梯、无障碍通道、2 层和 3 层设有无障碍卫生间、休息室
莫纳什大学图书馆	专用停车位、无障碍升降电梯、无障碍卫生间、无障碍通道、休息室
墨尔本大学图书馆	每层设有无障碍升降电梯、无障碍通道、无障碍卫生间
悉尼大学图书馆	无障碍升降电梯、无障碍卫生间、轮椅专用通道
新南威尔士大学图书馆	专用停车位、自动开门的无障碍卫生间、每层设有无障碍电梯、无障碍通道
昆士兰大学图书馆	无障碍升降电梯、无障碍通道、无障碍卫生间
阿德莱德大学图书馆	专用停车位、1 层和 3 层设有无障碍卫生间、每层设有无障碍升降电梯、无障碍通道、专用浴室
西澳大学图书馆	专用停车位、自动滑门入口、无障碍卫生间位于 1 –3 层、无障碍升降电梯、无障碍通道、休息室

3.3.2 辅助设施及相关工具软件 澳洲 8 所高校图书馆都比较重视为读者提供学习空间服务,一般这种学习空间被称为适应技术设备房间、辅助技术房间、资源室、学习中心等。在学习空间内不仅有为普通读者配备的常规、通用的学习设施,更有为残障读者利用学习空间配备的专用辅助设施及相关工具软件,这对于阅读障碍、视力障碍及行动不便读者的学习起到了重要的支持作用。在学习空间的硬件设备上澳洲 8 所高校图书馆为残障读者配有计算机、打印机、扫描仪及人体工程学桌椅,在辅助软件上则以屏幕放大软件、屏幕阅读软件、语音识别软件、文本读写识别软件为主。学习空间预定一般要求通过线上进行预约,如莫纳什大学图书馆的残障读者适应技术设备房间预约系统在网页上列出一整天的时间预定表,绿色表示可用,红色表示已预约[20];使用时间上则在考虑残障读者身体情况的同时给予了最大长度的使用时间,如昆士兰大学图书馆学习空间每周可预约 3 次,每次多达 3 个小时,但需要提前 7 天预约[12]。悉尼大学图书馆还规定残障读者可以申请把考试安排在辅助技术房间,利用房间内的设备及其配套软件确保考试顺利进行[11];新南威尔士大学图书馆、昆士兰大学图书馆和西澳大学图书馆还设置了专用于残障读者放置书籍、个人用品的储物柜方便残障读者。详见表 3。

表 3 澳洲 8 所高校图书馆辅助设施及相关工具软件

图书馆名称	辅助设施及相关工具软件
澳大利亚国立大学图书馆	设 1 间资源室位于图书馆 3 层 辅助硬件类设备:扫描仪、头戴式麦克风、放大镜、打印机、计算机、投影仪、胶带分离器、人体工程座椅; 辅助软件类:语言识别软件、阅读障碍思维辅助软件、屏幕放大阅读软件、读写学辅助软件
莫纳什大学图书馆	设 7 间适应技术设备房间(不同主分馆) 辅助硬件类设备:计算机、扫描仪、盲文刻印机、文本放大器、超轻手推书车、人体工程座椅; 辅助软件类:屏幕阅读软件、屏幕放大软件、文本读写识别软件、扫描及快速光学字符识别软件、阅读障碍思维辅助软件、语音识别软件、盲文翻译软件
墨尔本大学图书馆	设 2 间学习中心位于图书馆一层和三层 辅助硬件类设备:站立支架、跪坐椅、人体工程学座椅、助行架、扫描仪、文本放大器、计算机; 辅助软件类:盲文翻译软件、屏幕放大软件、屏幕阅读软件、语音识别软件、文本读写识别软件
悉尼大学图书馆	辅助技术房间位于图书馆一层 辅助硬件类设备:计算机、文本放大器、扫描仪、多功能打印机、人体工程学座椅; 辅助软件类:屏幕阅读软件、为弱视力设计的电脑屏幕放大软件、语音识别软件、为残障读者提高读、写、学习技能的库兹威尔软件、思维导图软件
新南威尔士大学图书馆	设 2 间辅助技术房间 辅助硬件类设备:带大屏幕打印显示的计算机、打印机、扫描仪、内部通话设备、人体工程学座椅和写字桌; 辅助软件类:屏幕放大软件、屏幕阅读软件、文本读写识别软件、语音识别软件
昆士兰大学图书馆	设 3 间辅助技术房间位于图书馆一层 辅助硬件类设备:打印机、计算机、头戴式视图器、图书放大器、电动升降书桌、数据放大镜、人体工程学座椅; 辅助软件类:语音识别软件、语音朗读工具软件、语言朗读软件、语音识别软件、光盘刻录软件、文字转语音软件、OFFICE 辅助软件
阿德莱德大学图书馆	辅助软件类:OFFICE 辅助软件,可以帮助视觉、听力、语言、行动不便的读者使用、语音识别软件、屏幕放大软件、屏幕阅读软件
西澳大学图书馆	设 2 间资源室 辅助硬件类设备:计算机、打印机、扫描仪、可调节高度桌子、人体工程学座椅、放大镜; 辅助软件类:屏幕放大软件、屏幕阅读软件、文本读写识别软件

3.4 残障读者服务内容

3.4.1 咨询服务 澳洲高校图书馆通过设置残障读者服务馆员让其专门处理残障读者在使用图书馆资源、服务中遇到的问题或对图书馆有任何特殊需求的咨询服务事宜。通过调查发现,除新南威尔士大学图书馆外,其余 7 所澳洲高校图书馆都有残障读者服务馆员对残障读者提供咨询服务,在图书馆网站上列有残障读者服务馆员的电话、电子邮件和办公室位置。咨询范围包括对图书馆服务资源介绍、馆内辅助设施位置指引、楼层馆室布局、服务和设施预约、复印扫描帮助、文献传递请求、服务反馈调查等,内容几乎无所不包。另外,新南威尔士大学图书馆虽然没有设置残障读者服务馆员,但残障读者仍可在图书馆前台获得自己所需信息及帮助。图书馆设置残障读者服务馆员不仅在工作中能够做到快速处理问题、保持与残障读

徐健晖.澳洲高校图书馆残障读者服务现状及启示[J].图书情报工作,2018,62(19):138-144.

者的良好沟通,体现专人专责的作用,在残障读者服务整体安排和与校内外其他机构的沟通联系上也会起到积极作用。

3.4.2 打印、复印及扫描服务 打印、复印及扫描服务是残障读者获取图书馆资源的另一种方式。调查中,8所澳洲高校图书馆都对残障读者提供这一服务。特别是在2017年澳大利亚政府通过并已生效的《1968年版权法案修正案(障碍者获得和其他措施)》[21]的规定下,放宽了对残障读者获得版权材料的限制,增加了残障读者获得版权材料的途径,这也进一步丰富了可提供的文献资源种类,保障了残障读者在打印、复印及扫描服务方面的权益。如阿德莱德大学图书馆对于期刊和书的复印向残障读者提供A3、A4格式,黑白、彩色形式,并且提供免费扫描服务,如果复印、扫描过程中需要帮助可向馆内残障服务馆员咨询获得[9]。昆士兰大学图书馆还为残障读者将没有电子版格式的书和期刊内容扫描转换成合适其阅读的格式,并可根据其要求将之放大到合适尺寸[12]。

3.4.3 研究与学习服务 为残障读者开展研究与学习服务的初衷在于为其节省研究与学习时间,提高学习效率。澳洲8所高校图书馆为残障读者提供研究与学习服务的内容比较全面,在内容上以软件应用类和研究学习类为主,在层次上以比较浅层次的使用图书馆帮助和稍深层次的研究学习为主,能较好地满足残障读者在校期间对学术研究的需求。如莫纳什大学图书馆提供的研究与学习在线服务包括大学学习技巧、完成作业及考试安排和撰写毕业论文培训三大类别,内容详尽而全面。如在"完成作业及考试安排"部分,从正确理解教师所留作业内容、构思作业结构、如何查找评估与整合文献资料、不同学科作业样例到如何准备考试、考试内容阅读技巧甚至合理安排考试时间都有着比较详细的介绍,在"撰写毕业论文培训"部分,从论文选题、资料搜集到论文书写结构也有着清晰的介绍[22]。墨尔本大学图书馆对于Endnote、Mendeley、Zotero这3种文献管理系统的培训使残障读者能高效管理文献,而开展的版权知识学习课程让残障读者了解今后在开展学习研究、论文写作及文献出版时应避免出现的版权问题,保护自己的合法权益[10]。其中新南威尔士大学图书馆与莫纳什大学图书馆的培训还强调对残障读者在工作时间内提供无预约或即时学习的服务方式为其提供便利;阿德莱德大学图书馆在网页上配有所讲课程的PPT方便残障读者在课下继续学习。如表4所示:

表4 澳洲8所高校图书馆网站残障读者研究与学习服务内容

图书馆名称	研究与学习服务内容
澳大利亚国立大学图书馆	使用图书馆帮助、查找图书馆和相关网站文献资源、撰写毕业论文培训
莫纳什大学图书馆	使用图书馆帮助、学习技巧、完成作业及考试安排、撰写毕业论文培训
墨尔本大学图书馆	使用图书馆帮助、文献管理软件使用、查找文献资源、版权知识、论文写作、IT软件培训
悉尼大学图书馆	使用图书馆帮助、查找、评估与管理信息资源、参考文献管理软件使用、学术道德教育
新南威尔士大学图书馆	使用图书馆帮助、信息文献资源查找和管理技巧、版权知识培训
昆士兰大学图书馆	使用图书馆帮助、参考文献管理软件使用、学术道德教育、信息文献资源查找技巧、IT软件应用技巧
阿德莱德大学图书馆	使用图书馆帮助、版权知识培训、参考文献管理软件使用、信息文献资源查找技巧
西澳大学图书馆	使用图书馆帮助、参考文献管理软件使用、版权知识培训

3.4.4 其他服务 除了上面提到的3种普遍提供的服务外,澳洲8所高校图书馆还会根据本馆情况向残障读者提供其他一些服务:①游览图书馆服务。许多高校图书馆作为大学的一处靓丽风景,起着对外展示的"名片"作用。针对每年入学残障新生或有需求的在校残障读者,西澳大学图书馆与新南威尔士大学图书馆对其开展个人游览图书馆服务,在游览前需与图书馆残障服务馆员或学校残障学生服务办公室进行联系,提出申请,然后安排专人带领残障读者游览图书馆。②取还书及文献提供服务。残障读者在借还书过程中或查找资料时经常会因身体原因而造成不便或无法亲自来馆,澳洲大学图书馆也为残障读者开展帮助服务。澳大利亚国立大学图书馆、莫纳什大学图书馆、新南威尔士大学图书馆、昆士兰大学图书馆和阿德莱德大学图书馆均为残障读者提供从书架取还书帮助服务;西澳大学图书馆则规定如果残障读者到馆借阅文献困难,可通过邮寄方式把资料提供给读者,并且可以电话进行续借[16];阿德莱德大学图书馆对残障读者要求的文献提供文献传递服务,一般24小时即可完成[9]。

4 我国高校图书馆残障读者服务现状

从公开的文献可知,目前在我国只有香港地区高校图书馆对于残障读者的服务从意识理念、网站设计到辅助设施建设再到服务内容开展得比较到位[6-7]。而内地高校图书馆在对残障读者服务方面做得还较为欠缺。大多数内地高校图书馆的图书馆结构设计、馆

内服务设施配备、馆藏资源采购都是按正常读者的需求来进行,对残障读者并未考虑太多,因此造成残障读者在使用图书馆服务与资源时的种种不便。以代表目前内地高校最高水平层次的42所"双一流"高校图书馆为例,根据笔者调查,各图书馆在借阅服务、空间服务、馆藏资源及服务设施的介绍中,除大连理工大学图书馆在其借阅服务中简单提到"所有阅览室均提供全开放、无障碍式阅览服务"[23]外,其余高校图书馆并没有专门为残障读者介绍的内容。而在其他普通高校图书馆中也仅有为数不多的高校图书馆在为残障读者开展相关服务时体现出了以人为本的精神,如长春大学图书馆专设了面积500平方米的盲文图书专用阅览室及配备辅具设施的辅具室方便残障读者学习[24];广州大学在图书馆设计中体现为残疾读者服务的意识,设置残疾人无障碍通道,以利于残疾人利用图书馆[25];暨南大学图书馆在其网页上提供无障碍服务说明,需要者可拨打服务电话,图书馆可专门为其提供从一楼进入电梯的服务,以消除上多级台阶的不便与烦恼[26]。我国高校图书馆残障读者服务工作无论在服务手段的广度、服务内容的深度、辅助设施的配备以及馆藏资源的建设上都存在着不小的差距,难以满足残障读者的需求。

5 澳洲8所高校图书馆残障读者服务的启示

5.1 提升残障读者服务意识

我国图书馆界对于残障读者服务的意识正在逐渐加强,特别是公共图书馆在这方面已经做出了积极探索并取得了一定的成绩。截至2016年底,全国省、地、县三级公共图书馆共设立盲文及盲文有声读物阅览室850个[1]。相比之下,我国高校图书馆在开展残障读者服务方面还有待完善与提高,特别是随着残障人教育事业的发展,在我国每年被高等学校录取的残障学生数量逐年增多,高校图书馆作为残障学生在校学习的重要组成部分,在保障残障学生学习、开展对残障学生服务上有着义不容辞的责任。要提高对残障读者的服务质量首先就要重视残障读者的服务,提升对残障读者的服务意识。国内高校图书馆一是可参考澳洲高校图书馆结合馆内实际情况建立残障读者服务办公室或残障读者联络人制度,对残障读者服务进行整体安排、协调和咨询服务工作;尽量搜集在校残障读者的基本信息,为有针对性的服务做好前期准备,如现阶段馆内人员比较紧张,可把残障读者办公室挂靠在馆办公室,人员采取兼职的形式;二是在服务过程中,要提供能满足残障读者特殊需求的服务设施及资源,开展适合其身心特点的服务项目,利用网站栏目宣传残障读者服务;三是要对服务做好反馈调查,通过线上、电话或现场调查的方式对残障读者在使用图书馆服务的情况进行调查,有条件的还可以对残障读者进行回访,确保能继续提高服务质量。

5.2 开展残障读者基本信息搜集

目前我国高校图书馆针对残障读者开展的服务较少,一个重要原因是对残障读者的基本信息与特殊需求知之甚少。从调查中可知,就读于澳洲8所高校的残障学生如果想使用图书馆特殊服务和设施资源就先要进行注册并通过评估,这样既可以使学校及图书馆对于为残障学生开展支持服务所耗费的人力、物力及财力有一个整体的估计,并采取有针对性的规划与具体部署来安排服务人员、采购设施设备等,也可以避免因信息不对称而造成的各种资源浪费。国内高校图书馆要想开展对残障读者的服务工作,首先就要掌握在校就读残障学生的基本信息,如残障类型、残障学生数量等。可按照我国对残障人士的分类,将残障人士分成视力残障、听力残障、言语残障、肢体残障、智力残障、精神残障和多重残障[27]。今后随着残障学生入学人数的增多,国内高校图书馆可能会遇到除精神残障和多重残障以外的各类型残障读者,因此为了有针对性地开展对残障读者的服务,提高对残障读者的服务质量,势必要掌握必要的基本信息。图书馆一方面可以跟学校学生管理部门如学生处进行联系,获得在校残障学生数量、残障类型、严重程度、学生姓名、年级等数据,把这些数据进行分类统计,掌握基本情况开展服务;另一方面也可以在学生自愿、确保隐私信息保密的前提下,通过让残障学生在图书馆网站上注册、留言,使图书馆获得残障读者对于需要何种特殊服务及设备设施的第一手资料,更加有针对性地开展对残障读者的服务。

5.3 加强网站残障读者服务栏目建设

从调查中可以看到,澳洲8所高校图书馆都很重视网站在开展对残障读者服务中所起的作用,不仅都设置了针对残障读者的服务栏目,对服务内容、服务辅助设施位置、注意事项都会有清晰的介绍;而且还都在服务栏目中设置有能直接链接到学校残障学生服务部门的链接地址,让想使用图书馆服务和设施的读者首先了解学校政策,这样让残障读者了解规则,可按规则所列事宜对照自己是否有资格享受特殊服务与设施,

既体现出学校与图书馆在对残障读者工作方面是一个整体,也让其体会到图书馆对于残障学生的关爱与重视。相比澳洲高校图书馆,国内高校图书馆对于残障读者服务的网站建设还十分欠缺。据统计,在我国"211工程"高校图书馆在网站设置残障读者服务导航的只有暨南大学图书馆一所[7]。因此,国内高校图书馆应重视加强网站栏目建设,可在图书馆网站主页的"服务"栏目下增加"残障读者服务"一级子栏目,栏目可设置图书馆对于残障读者的政策、服务内容和各种无障碍设施设备的介绍与位置、紧急联络人及其方式、服务反馈沟通渠道、无障碍设施地图显示、学校相关部门链接地址等;对于暂时无条件对网站进行新增服务导航栏的图书馆,对其现有网站也可通过在服务栏目或资源栏目中增加对残障读者的"温馨提示"进行改善,尽可能使残障读者在使用图书馆网站时能体验到与其他读者一样的感觉。在现今互联网时代,加强对图书馆网站在残障读者服务栏目方面的建设对学校及图书馆都会起到一个很好的宣传作用。

5.4 完善残障读者相关辅助服务设施及馆藏资源配置

由表3可知,澳洲8所高校图书馆都很重视对残障读者相关辅助服务设施的配置,无论是在基础设施建设上,还是在辅助学习空间内设施设备及其相关软件上都配置得比较完善,值得国内高校图书馆学习、借鉴,如在基础设施建设中普遍有无障碍升降电梯、无障碍通道、无障碍卫生间的设计与配置,通过无障碍通道可方便进入图书馆主门并到达馆内各库室,在无障碍卫生间内安装低位的扶手、栏杆;残障读者专用停车位尽可能安排在紧挨图书馆主门的位置。辅助学习空间内各种专用设备及其安装的相关软件,如读屏软件、为弱视力设计的电脑屏幕放大软件、阅读障碍思维辅助软件、快速光学字符识别软件等。在2016年颁布的《普通高等学校图书馆规程》中规定"图书馆应通过加强无障碍环境建设等,为残障人士等特殊用户利用图书馆提供便利。"[28]国内高校图书馆要想顺利开展残障读者服务,就要配置比较齐全的相关辅助服务设施。如在新馆筹建时就要充分考虑到今后为残障读者服务的现实问题:①在基础设施建设上应设计配置无障碍升降电梯、无障碍通道、无障碍卫生间等;②应购置一批残障读者专用家具及特殊设备,方便残障读者阅读、学习,如符合人体工程学和可调节高度的桌椅、放大镜、带储存功能盲文打印机、盲文笔、大屏幕显示打印机和扫描仪、内部通话设备等;③可开辟专门用于残障读者学习的房间,配备装有专为残障读者屏幕阅读、语音识别和办公软件的计算机、打印机等。对于旧馆改造也要跟上时代发展要求,在改造时把以人为本及无障碍理念融入其中,如加装无障碍电梯、在阅览室或自习室预留残障读者优先座位、在图书馆主门两旁新铺设轮椅缓坡通道、馆内加装残障读者服务指示标牌等。在采购馆藏文献资源方面,图书馆可根据在校残障读者数量及残障类型引进少量适合残障读者阅读的书籍,如盲文图书、大体字图书、有声读物、心理学和健康类书籍,培养残障读者积极向上、励志乐观的精神。

5.5 开展适合残障读者服务内容

高校图书馆开展残障读者服务,都应从方便残障读者为出发点、结合残障读者自身特点及需求的角度开展服务:

5.5.1 开展讲座培训类服务　包括:①面向残障读者开展一些学术研究讲座、好书推荐交流会等活动,这样既让残障读者快速适应大学生活,掌握正确的学习方法,也让他们在课余通过读书交流的形式互相学习;②相比于其他学生,残障学生毕业走上社会后在求职、工作上会付出更大的艰辛,因此,图书馆可联系学校学生就业指导中心的老师,向残障学生读者开展有关就业知识的专门培训,向其宣传国家促进就业、鼓励自谋职业的政策,尽早规划职业发展;③残障学生在校园生活、学习势必会有一些不便,人际关系上也会出现一些挫折,图书馆可邀请心理专家对残障学生读者开展心理引导课程,就因心理波折而易造成的心理问题进行疏导;④图书馆在购置一些特殊设备及辅助设施后,残障读者往往不能完全掌握,这样既造成资源浪费,使用效果不好,也会出现安全隐患,因此图书馆还可以对残障读者进行特殊设备设施的培训。

5.5.2 赋予残障读者一些特权　包括:①如对外借图书期限可以在目前本馆规定的时间基础上再延长10-15天,让残障读者有充裕的时间阅读;②可规定如残障读者因身体原因不能亲自到馆借阅时,可由残障读者向图书馆通过邮件或电话说明情况,并指定委托人凭残障读者和自己的证件办理借阅手续;③提供残障读者优先服务举措,如在借阅或办理其他服务时,遇到长时间排队或人员数量较多,可安排对残障读者进行优先服务,减少残障读者的等待时间。

5.5.3 对残障读者提供图书馆信息增值服务　如根据搜集到的残障读者信息对其进行相关信息推送,定期向其邮箱发送图书馆新到图书列表、培训讲座内容安排、有关学习和康复等方面的信息等。

参考文献：

[1] 中国残障人联合会. 2016 年中国残障人事业发展统计公报[EB/OL]. [2018-04-10]. http://www.cdpf.org.cn/zcwj/zxwj/201703/t20170331_587445.shtml.
[2] 鄂丽君. 美国高校图书馆残障读者服务现状及对我国的启示[J]. 图书馆, 2011(3): 74-76.
[3] 鄂丽君. 加拿大大学图书馆残障读者服务现状及启示[J]. 大学图书馆学报, 2014(4): 16-20, 27.
[4] 廖璠, 居晓轩. 英国大学图书馆残障读者服务调查与启示[J]. 图书情报工作,2017, 61(11): 80-87.
[5] 陈枝清, 胡文华. 日本大学图书馆为残障读者服务的发展历程与现状[J]. 图书馆建设, 2011(5): 63-66.
[6] 冯春术. 香港地区高校图书馆残障读者服务分析及启示[J]. 图书馆建设, 2015(5): 50-53.
[7] 王亚平. 香港高校图书馆残障读者服务调查研究[J]. 大学图书馆学报, 2016(5): 89-94.
[8] U.S. News. Education [EB/OL]. [2018-06-17]. https://www.usnews.com/education/best-global-universities/australia-new-zealand.
[9] Accessibility. Assistance for users with disabilities [EB/OL]. [2018-04-10]. https://www.adelaide.edu.au/library/using/access/.
[10] Students with a disability. Library services for students with a disability[EB/OL]. [2018-04-10]. https://library.unimelb.edu.au/students_with_a_disability.
[11] Accessibility. Services for clients with a disability [EB/OL]. [2018-04-10]. https://library.sydney.edu.au/libraries/accessibility/.
[12] Library services. Support for clients with disabilities [EB/OL]. [2018-04-10]. https://web.library.uq.edu.au/library-services/support-clients-disabilities.
[13] Services by client group. Services for users with a disability[EB/OL]. [2018-04-10]. https://www.monash.edu/library/services/users/disability.
[14] Service for people with accessibility needs[EB/OL]. [2018-04-10]. https://anulib.anu.edu.au/services/people-accessibility-needs.
[15] Disability support. Disability support services[EB/OL]. [2018-04-13]. http://www.library.unsw.edu.au/study/services-and-facilities/disability-support.
[16] Information resources. Assistance for library users with a disability and/or medical condition[EB/OL]. [2018-04-15]. http://www.library.uwa.edu.au/information-resources/disability.
[17] Department of education and training of Australian government. 2016 appendix 2 - equity groups[EB/OL]. [2018-04-10]. https://docs.education.gov.au/node/45206.
[18] 胡盈滢. 澳大利亚推出实用教学资源以加强对残障学生的支持[J]. 世界教育信息, 2017(7): 73.
[19] Disability parking[EB/OL]. [2018-04-10]. https://www.monash.edu/disability/disability-parking.
[20] Hargrave andrew adaptive technology room [EB/OL]. [2018-04-10]. http://monash.libcal.com/booking/hal.
[21] Australian Government Copyright Amendment (Disability Access and Other Measures) Act 2017[EB/OL]. [2018-04-20]. https://www.legislation.gov.au/Details/C2017A00049.
[22] Research & learning skills[EB/OL]. [2018-04-10]. https://www.monash.edu/library/skills.
[23] 大连理工大学图书馆. 借阅服务[EB/OL]. [2018-06-18]. http://www.lib.dlut.edu.cn/hxdh/fw/jbfw.htm.
[24] 丛淑丽, 周莉莉. 高校图书馆为残疾读者服务研究[J]. 长春大学学报, 2009, 19(6): 89-90, 108.
[25] 徐汉荣. 国外高校图书馆为残疾读者服务及其启示[J]. 图书馆工作与研究, 2006(1): 94-96.
[26] 暨南大学图书馆. 无障碍服务[EB/OL]. [2018-06-17]. https://libgp.jnu.edu.cn/service/ServInfo.action? id = 62&expandable = 62.
[27] 中国残障人联合会. 2010 年末全国残障人总数及各类、不同残障等级人数[EB/OL]. [2018-04-18]. http://www.cdpf.org.cn/sjzx/cjrgk/201206/t20120626_387581.shtml.
[28] 教育部.《普通高等学校图书馆规程》[EB/OL]. [2018-06-17]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.

Status of Disabled Reader Services of University Libraries in Australian and Its Enlightenments

Xu Jianhui
Library of Beijing WUZI University, Beijing 101149

Abstract: [**Purpose/significance**] By analyzing and researching the services for disabled readers of eight famous Australian university libraries, this paper sums up its enlightenment to the services for disabled readers in university libraries in China. [**Method/process**] Through online survey on library services for the disabled readers of eight famous Australian university libraries, the paper analyzes aspects of registration system, Web column design, facilities construction, and service contents for disabled readers. [**Result/conclusion**] In view of this, mainland university libraries in China should improve the attention to the disabled reader service, collect reader information, enhance Web column design, perfect facilities construction, and launch suitable for services for disabled readers.

Keywords: Australia university library disabled reader reader service